



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores  
de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Licenciada en Administración

#### **AUTORA:**

Cabrera Coveñas Bianca Beatriz

#### **ASESORA:**

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia

Lic. Malpica Risco Vhanya Olenka

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**TRUJILLO – PERÚ**

**2017**

**Página del jurado.**

---

**Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia**  
Presidente

---

**Mg. Luz Alicia Baltodano Montol**  
Secretario

---

**Dra. Romero Vásquez, Nancy Cecilia Del Pilar**  
Vocal

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

Quien guía e ilumina mis pasos  
y me da siempre la fuerza

### **A mis queridos padres:**

Blanca Coveñas Sernaqué  
Segundo Pedro Cabrera Urbina  
Por su gran sacrificios, amor por confiar  
en mí y guiarme con sus consejos

### **A mis queridas tías:**

Nomy Cabrera Urbina  
Julia Mendo Urbina

### **A mis queridos abuelos:**

José Coveñas Yarlequè  
Georgina Urbina Vargas  
Saúl Cabrera Salazar  
Que desde el cielo iluminan mi camino

La Autora.

## **Agradecimiento**

**A Dios:** quien guía e ilumina mis pasos y me da siempre la fuerza

**A mi familia,** por darme la motivación, ánimo constante y sus buenos consejos durante mi formación académica y profesional, con la ayuda de ellos he llegado a otra etapa de mi carrera profesional

**A mis amigos,** porque siempre confiaron en mi

**A mi enamorado** porque en durante estos 5 años de relación siempre recibí su apoyo incondicional en mi vida profesional y su amor

La autora.

### **Declaración de Autenticidad**

Yo Cabrera Coveñas Bianca Beatriz con DNI N° 70154267 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada.

Por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Que autorizo a la Universidad Cesar Vallejo a publicar el presente trabajo de investigación si así lo crea conveniente

Trujillo, 11 de Julio del 2017.

---

Cabrera Coveñas Bianca Beatriz

DNI N° 70154267

## Presentación

Señores Miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Inteligencia emocional y su relación con la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

La Autora

## **Resumen**

La presente investigación titulada: Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017. Tipo de investigación es correlacional, y el diseño de investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, los sujetos de estudio fueron los trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza, consta de 204 trabajadores administrativos entre ellos están los del régimen cas y nombrados se les aplicó dos instrumentos sobre la inteligencia emocional y la identidad laboral encuestas diseñadas por (León-2014) ,(Quevec, Francis y Monroy, modificado por Reyes 2014) para poder mejorar la información, se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante técnicas y opiniones de juicios de expertos, la técnica que se realizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario diseñada en la escala de Likert para ambas variables. Concluyendo que existe relación directa 0,934 entre la inteligencia emocional e Identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza

Palabras claves: inteligencia emocional, identidad laboral.

## **Resumen**

La presente investigación titulada: Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017. Tipo de investigación es correlacional, y el diseño de investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, los sujetos de estudio fueron los trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza, consta de 204 trabajadores administrativos entre ellos están los del régimen cas y nombrados se les aplicó dos instrumentos sobre la inteligencia emocional y la identidad laboral encuestas diseñadas por (León-2014) ,(Quevec, Francis y Monroy, modificado por Reyes 2014) para poder mejorar la información, se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante técnicas y opiniones de juicios de expertos, la técnica que se realizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario diseñada en la escala de Likert para ambas variables. Concluyendo que existe relación directa 0,934 entre la inteligencia emocional e Identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza

Palabras claves: inteligencia emocional, identidad laboral.



## **Abstract**

The present research entitled: Emotional intelligence and its relation with the Labor Identity of the workers of the Municipality of La Esperanza, 2017. Type of research is correlational, and the research design was developed under a non-experimental design, the study subjects were The workers of the Municipality of La Esperanza, consisting of 204 administrative workers among them are those of the Cas Regime and named were applied two instruments on emotional intelligence and labor identity surveys designed by (León-2014), (Quevec, Francis and Monroy, modified by Reyes 2014) to be able to improve the information, validated the instruments and demonstrated the validity and reliability, through techniques and opinions of expert judgments, the technique that was carried out was a survey and the instrument the questionnaire designed in the Likert scale for both variables. Concluding that there is a direct relationship 0.934 between the emotional intelligence and Work Identity of the workers of the Municipality of Hope

Key words: emotional intelligence, work identity

# Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Presentación.....	vi
Resumen.....	iii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática: .....	13
1.2. Trabajos previos: .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4. Formulación del problema:.....	33
1.5. Justificación del estudio.....	34
1.6. Hipótesis: .....	36
Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017 .....	36
1.7. Objetivos .....	36
Objetivo General: .....	36
II. MÉTODO .....	39
2.1. Diseño de Investigación: .....	39
2.2. Variables: .....	39
2.3. Operacionalización de variables: .....	39
2.4. Población, muestra y muestreo: .....	42
Población. ....	42
2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos. ....	43
Validación y confiabilidad del instrumento:.....	43
2.6. Métodos de análisis de datos: .....	44
2.7. Aspectos éticos.....	44
III. RESULTADOS.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES.....	61

VI. REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	68
.....	81

# INTRODUCCIÒN

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Actualmente en el mundo organizacional surgen innovaciones tecnológicas y de aprendizajes que obligan a los líderes tomar en cuenta otro tipo de capacidades y habilidades personales de su fuerza laboral, porque se enfrentan a una coyuntura mucho más exigente y competitiva enfocadas en el talento humano, que implica el desarrollo de la dimensión subjetiva y emocional del trabajador para afrontar nuevos retos y resolver problemas.

Manejar la Inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, tolerar las presiones, frustraciones en los lugares donde interactuamos; también permite acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal (Goleman, 1999). Las organizaciones necesitan que sus colaboradores desarrollen esta capacidad, que les permitirá crear un clima organizacional productivo.

La identidad laboral es la relación que tiene las personas con su rol ocupacional en el trabajo (Malvezzi, 2001). Esta relación funcional se determina desde el reconocimiento como ser único y con una individualidad que debe ser respetada por los que dirigen la empresa, para luego desarrollar el vínculo del yo con las tareas encomendadas dentro de esta organización; y así poder funcionar de manera integral y productiva.

A nivel internacional estas variables se aprecian como dificultades en diferentes organizaciones, que enfrentan un entorno impredecible y agitado, por la velocidad y profundidad de los cambios vertiginosos empresariales, se generan ambientes altamente competitivos y cambios holísticos, que en muchos casos escapan del control de las personas y organizaciones (Guzmán, 2015).

En el Perú, según un estudio realizado por la empresa consultora en Recursos Humanos CL Selection, es muy complejo conocer el nivel de identidad laboral que asume un trabajador. Por ello, es importante que los trabajadores asuman un reto, y lo primero que debe hacerse es definir los objetivos estratégicos para que conozcan su rol participativo y de esta manera puedan contribuir con los objetivos de la organización (Bardales, 2014).

Asimismo, se presenta como factor predominante atender la inteligencia emocional en las instituciones públicas porque les permitirá a los trabajadores y funcionarios expresar sus sentimientos y emociones de manera adecuada, en el momento indicado sobre algún asunto que les atañe; trasluciéndose en una adecuada comunicación interna para evitar distorsiones de la información. También es conveniente, evitar el criterio político para la decisión de contratación del personal en organizaciones del Estado.

En el caso de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, se ha podido observar que los 204 trabajadores CAS y nombrados en el área administrativa presentan problemas de inteligencia emocional, tales como: desmotivación en sus actividades diarias, no expresan sus sentimientos y emociones, ni comprenden a los demás, falta de empatía, no se identifican con la misión institucional: el servicio a la comunidad. Les cuesta resolver conflictos y negociar desacuerdos, no practican la comunicación interna, viven un clima institucional tenso y desconfiado, deberían tener mayor tolerancia a la frustración y el manejo de la ira. No se comprometen más allá de sus tareas establecidas, tienen dificultades para trabajar en equipo, existe un liderazgo autoritario de los funcionarios, tanto que, las ideas y opiniones de los trabajadores son poco valoradas; y se refleja que no existe preocupación por capacitarlos, para fomentar el compromiso y la identidad laboral de los empleados gubernamentales.

Por lo expuesto, nuestra investigación consistió en determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.

## 1.2. Trabajos previos

En cuanto al presente estudio de investigación se ha encontrado algunos trabajos previos en el contexto internacional, nacional y local:

### **Internacional.**

Herrarte (2015) en la tesis titulada "identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo." estudio descriptivo transversal correlacional Se tomó como muestra 40 sujetos de género masculino y femenino que laboran en los departamentos de Finanzas, Marketing, Ventas, Información de Ventas, Administrativo y Compras. Para obtener los resultados se utilizó un instrumento que mide identificación laboral.

Los resultados de este estudio muestran que la identificación laboral de los trabajadores administrativos de la empresa multinacional es alta dado que el resultado de la media obtenida fue de 211.92. La presente investigación muestra que los trabajadores administrativos que laboran en la empresa de consumo masivo cuentan con un nivel de identidad alto, elemento que genera satisfacción y alto desempeño en que los cargos que poseen.

Reyes (2014) investiga sobre la "Relación entre Identidad laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes". En su estudio descriptivo transversal correlacional para obtener el grado de licenciatura en Psicología industrial en la Universidad Rafael Landívar. Se trabajó con una población muestral de 35 trabajadores utilizando dos cuestionarios uno validado por Quevec, Monroy y Francis (2010) pero modificados por la autora (2014); el otro instrumento para identificar el desempeño laboral está validado por Arias, Machuca y Peña (2012). En este estudio se llegaron a las siguientes conclusiones:

Se encontró que si existe relación entre identidad laboral y el desempeño laboral en el grupo de trabajadores del área operativa de la empresa de abarrotes, el grado de identidad laboral que existe en un grupo de trabajadores

del área operativa se encuentra en un grado alto, ya que la media encontrada es de 98.06. El desempeño laboral de los sujetos de estudio se encuentra en un nivel alto, ya que la media fue de 53.09 (Reyes, 2014, pp.54-55)

Romero (2016) efectuó un estudio cuyo propósito fue la relación de "inteligencia emocional y clima organizacional" estudio realizado con los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango utilizando una metodología tipo descriptivo transversal correlacional para obtener el grado de licenciatura en Psicología industrial en la Universidad Rafael Landívar. Se trabajó con una población de 32 personas que constituye todo el universo llegando a las siguientes conclusiones:

Se concluyó que la inteligencia emocional tiene una relación con el clima organizacional debido a factores como relaciones interpersonales, empatía y comunicación, estos son parte fundamental en ambos. Por lo tanto se recomendó fomentar la inteligencia emocional dentro de la institución con lo que mejorará el clima organizacional de la misma.

Ramos (2013) "la inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los empleados de la alcaldía municipal Deilopango" En su estudio descriptivo se llevó a cabo en la Alcaldía Municipal de Ilopango la cual se encuentra ubicada en el Municipio de Ilopango del departamento de San Salvador participo una muestra de 25 empleados para llevar a cabo la prueba piloto y 50 para la aplicación de instrumentos finales llegando a las siguientes conclusiones:

Los resultados obtenidos en la prueba de Inteligencia Emocional muestran en su mayoría que los empleados cuentan con un grado de inteligencia alta e intermedia lo cual hace inferir que los conocimientos y habilidades están y son parte de sus vidas, lo importante ahora es fortalecer dichas habilidades. Un alto porcentaje de los empleados de la Alcaldía Municipal desconoce el manejo de la Inteligencia Emocional y la Sinergia como procesos que vinculados alcanzarían grandes beneficios para los empleados y la institución.



## **Nacionales.**

Bustamante, Kawakami y Reátegui (2012), en su tesis titulada "Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú", para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas en la Pontificia Universidad Católica del Perú La presente investigación es cuantitativa correlacional se examinó la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de los gerentes bancarios en el Perú, para la muestra, se contó con la participación de 102 gerentes bancarios, quienes respondieron el cuestionario BarOn EQ-i adaptado a la realidad peruana por la Dra. Ugarriza, para medir la inteligencia emocional; y el cuestionario MLQ5X-Short, para medir los estilos de liderazgo (transformacional, transaccional y pasivo-evitativo) y las variables de resultado de liderazgo (esfuerzo extra, efectividad y satisfacción).

En la investigación realizada se encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional. No se encontró una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transaccional; sin embargo, si se encontró una correlación negativa débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo pasivo-evitativo. También, se encontró una mediana correlación positiva entre la inteligencia emocional, y la las variables de resultado de liderazgo (esfuerzo extra, efectividad y satisfacción). (Bustamante, Kawakami y Reátegui, 2011, p. 114)

Arredondo (2012) realizo un estudio correlacional para su grado de maestría en salud ocupacional sobre "Inteligencia Emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Feliz Mayorca Soto" en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de lo cual se concluye que: Los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores del Hospital "Félix Mayorca Soto" son mayoritariamente normal, seguido del bajo nivel emocional. El 78.99% trabajadores perciben un clima organizacional bueno o aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente. (Arredondo, 2011, p.64)

## **Local.**

Saldaña (2015), en su tesis titulada “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad Microfinanciera Credimujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos” el diseño descriptivo correlacional- no experimental para lograr el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo concluye que:

Se acepta la hipótesis que refiere que la inteligencia Emocional influye significativamente en el nivel de desempeño laboral de los empleados de la ONG Manuela Ramos Credimujer; de acuerdo al análisis se permitió conocer características personas y referentes a su desempeño en su puesto de trabajo, y facilita en el futuro mantener y fortalecer los puntos fuertes de las capacidades del talento humano en la empresa (Saldaña, 2015, p.60).

Pretell y Marcelo (2014), en su tesis titulada "Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del rosario en la provincia de Cajabamba – departamento de Cajamarca 2014", el tipo de investigación es básica, nivel correlacional, diseño descriptivo correlacional- no experimental para adquirir-el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego ; concluye que:

La percepción de la calidad de servicio por parte de los socios de la Cooperativa antes del Taller de Capacitación en Inteligencia Emocional en el Área de Atención al Cliente era deficiente, los socios no recibían un trato adecuado ni información rápida ni oportuna al momento de presentar una queja, adquirir información de algún producto o servicio, lo cual influyó en el continuo malestar con el personal del área. El taller de capacitación identificó las necesidades del personal y se enmarcó en los temas que fueron parte de la estructura del taller como: Autoconciencia, Confianza en sí mismo, confiabilidad, innovación, motivación, optimismo, compromiso, iniciativa, empatía con los socios, orientación hacia el servicio y énfasis en las habilidades sociales del personal. El taller de capacitación en inteligencia emocional logró una mejora significativa

de la calidad de servicio que brinda el área de atención al cliente que lo demuestran los resultados donde el nivel de deficiencia bajo en gran medida y repercutirá en la afluencia de más clientes (Pretell y Marcelo, 2014, p.127)

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Esta investigación se fundamenta teóricamente en sus dos variables de estudio, la inteligencia emocional y la identidad laboral.

#### **Inteligencia Emocional.**

(Codina, 2006, p.18) “La inteligencia emocional es la capacidad de las personas de reconocer sus sentimientos y los sentimientos de los demás, para motivarse y manejar de manera coherente las relaciones entre sus pares”

Olevera, Domínguez y Cruz (1998) “definen a esta variable como la capacidad de cada individuo para ejecutar de manera moderada las siguientes habilidades: observar y evaluar las emociones propias y la de los demás: Observar y evaluar sus emociones y las de otros, regular sus emociones, ser capaz de expresarlas oportunamente, compartir sus dificultades oportunamente, poseer un estilo de afrontamiento adaptivo, mantener elevada la motivación, mantenerse perseverante en el logro de metas” (pàrr.3)

(Olevera, Domínguez y Cruz, 1998, párr.4) menciona lo siguiente:

Daniel Goleman y un grupo de industriales (1998) investigaron cuáles eran las diferencias que distinguían a un trabajador “estrella” de otro que sólo cumplía con su trabajo. Los trabajadores “estrellas” generalmente son capaces de observar sus emociones y las de los demás; es decir, son más empáticos, utilizan esta información para manejar sus relaciones interpersonales y así beneficiar el ambiente laboral. (p.17)

“Los jefes que tienden a fracasar son aquellos que no soportan la presión, reaccionan con mal humor y ataques de cólera, explotando a sus colaboradores. El ejecutivo con éxito, por otra parte, no pierde el equilibrio durante las situaciones tensas, y, más aún, en medio de la crisis mantiene su serenidad, su confianza y su responsabilidad (templanza). Esto no significa que

lo que tienen que hacer estos directivos sea aguantarse, lo cual tampoco ayudaría; sino lo que realmente hacen los triunfadores es mantener una actitud ecuánime porque toman tal situación como temporal, lo que les permite elevar su nivel de confianza para resolverla.” (Olevera, Domínguez y Cruz, 2002, p.18).

Salovey & Mayer (1990), “la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.” (p.36)

Para el proyecto de investigación se ha tomado como referencia la definición de Daniel Goleman: “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (Goleman, 1999, p.385)

Goleman (1999)”muestra un modelo en una versión que resulta muy útil para entender der qué importancia tiene estos talentos en la vida laboral donde menciona cinco aptitudes básicas emocionales y sociales” (p.386)

#### *Conocimiento de uno mismo.*

“Es una aptitud básica para poder reorientar la toma de decisiones, ser realistas respecto a nuestras habilidades y confianza en sí mismos.”(p.386)

#### *Autorregulación.*

“Para poder controlar las emociones para facilitar el desarrollo de las tareas en lugar de obstaculizarlas. La autorregulación permite ser más escrupulosos y recuperarse de las tenciones emocionales” (p.386)

#### *Motivación.*

“Para orientarse y avanzar hacia los fines u objetivos de la organización haciendo frente a las frustraciones y contratiempos” (p.386)

### *Empatía.*

“Mediante la cual se percibe lo que sienten los demás. Además, no hace ser capaces de evaluar las cosas desde otras aristas y reconocer el valor de las personas desde una amplia perspectiva de diversidad” (p.386)

### *Habilidades sociales.*

“Permiten manejar las emociones en la interrelación con los demás trabajadores. Además, posibilita la interpretación adecuada de las situaciones y las redes sociales, interactuar con facilidad, utilizar habilidades de persuasión, dirección, negociación, resolución de disputas y trabajo en equipo” (p.386)

## **Aplicaciones de la inteligencia emocional en la empresa**

(Fienco y Itúrburo, 2012, p.40)“En el ámbito empresarial se evidenció que una persona aplica la Inteligencia Emocional, si se observan las siguientes características en su gestión:”

### *Autoconciencia.*

“Conocerse a sí mismo y saber lo que dicen las emociones” Los ejecutivos que lideran los diferentes departamentos de una organización deben estar conscientes de sus alcances, fortalezas y debilidades; solo de esta manera pueden desarrollar la Inteligencia Emocional. (p.40)

### *Autorregulación.*

“ser capaz de manejar y controlar el propio estado emocional”. (p.40)

“Una persona capaz de controlar sus emociones ante las situaciones presentadas en el campo laboral, se dice que aplica la Autorregulación.”

### *Motivación.*

“canalizar las emociones para alcanzar las metas” (p.41)

“Motivar es uno de los principales aspectos a desarrollar en sus mandos medios y superiores: dado que es una manera de lograr el compromiso y la pasión por lo que hacen los colaboradores.”

#### *Empatía:*

“reconocer y leer emociones de los demás” (p.41)

La gerencia debe tener acercamientos para tratar personalmente con los colaboradores y así evaluar lo que acontece como: problemas personales, problemas familiares, número de hijos, dedicación en el tiempo libre, clima laboral de la organización, etc., en sí, llegar a conocerlos. De esta manera se pueden detectar estados de ánimo que no son comunes para proceder o anticipar alguna sugerencia que beneficie al colaborador.

#### *Habilidades Sociales:*

“relacionarse con los demás e influir en ellos” (p.41)

Compartir diferentes espacios en actividades es otro de los aspectos que no debe descuidar la gerencia; por ejemplo, organizar una tarde deportiva, convidar una cena, realizar una capacitación,..., son acciones que permiten relacionarse para lograr en el colaborador su compromiso y apoyo; así se fomenta el desarrollo del equipo. En las situaciones de relax es cuando se conoce plenamente a un colaborador, pues este actúa en forma espontánea. (p.41)

#### **Conflictos laborales que desmoralizan al empleado.**

(Goleman, 1999, p.64) “señala seis maneras primordiales por las que organización desmoraliza y desmotiva a sus empleados.”

#### *Sobrecarga Laboral.*

“Cuando existe demasiado trabajo que realizar en poco tiempo y limitada implementación o apoyo. En este sentido, por ejemplo, la reducción de personal incrementa la función de los supervisores, hace que las enfermeras se ocupen de más pacientes, los maestros de más estudiantes, los cajeros de más

transacciones, los gerentes de alta dirección de más tareas técnicas. Así mismo, el personal se siente abrumado porque podría aumentar el ritmo del trabajo, la complejidad de las tareas y las exigencias laborales. Otras de las consecuencias de la sobrecarga, es el cansancio, el quebrantamiento de la salud y la reducción del tiempo de recreación para recuperarse.” (p. 64)

#### Falta de autonomía

“Hace que la decisión libre sobre la realización de las tareas sea un factor de sobre control y estrés. Esto lleva a incrementar las frustraciones del trabajador sobre cómo y dónde realizar el buen desempeño de su función. La rigidez y las normas impiden e inhibe la creatividad. Esto, también disminuye la responsabilidad, la innovación y la flexibilidad. Las compañías deberían respetar la habilidad innata.” (p. 64)

#### *Las magras recompensas*

“se pueden manifestar con el salario mínimo, el congelamiento de sueldos, las contrataciones o tercerización, la eliminación de beneficios adicionales y sociales, etc. Ante ello, los empleados pierden las esperanzas de que los ingresos aumenten durante sus carreras profesionales.” (p. 64)

#### *Aislamiento laboral.*

“En este punto se debe tomar en cuenta que los vínculos laborales son importantes, es decir, las relaciones personales internas mediante el desarrollo del concepto del cliente interno, son el aglutinante humano y la posibilidad de formar equipos de trabajo más integrados. Como consecuencia del aislamiento, se pueden desintegrar las relaciones y disminuir las sensaciones de compromiso.” (p. 64)

#### **La Inteligencia Emocional a través de competencias.**

Rodríguez (2010) “plantea que las organizaciones deben buscar empleados con alta Inteligencia Emocional o competencias emocionales, pero ¿qué se

entiende exactamente por competencias emocionales? Al respecto, los especialistas describen las competencias emocionales como todas aquellas habilidades, actitudes, valores y conocimientos que posee una persona para manejar de forma adecuada sus emociones y comprender y gestionar de esa forma las emociones de los demás.” (p. 65)

Las mismas que se pueden expresar en: autorregulación, manejo adecuado de los impulsos, cumplimiento de los compromisos adquiridos, ser flexibles ante los cambios, la aceptación de nuevas ideas, apertura al cambio, reconocer y aceptar los errores propios, la motivación, actuar cuando se presenta la oportunidad, ser optimistas, iniciativa, empatía, comprender a los demás y ponerse en su lugar, saber aprovechar las oportunidades que dan los demás, demostrar actitud de servicio desinteresado, poseer habilidades sociales, influir en los demás, tener liderazgo, comunicar mensajes claros, impulsar cambios, trabajar en equipos y objetivos comunes, y tener competencia para la resolución de problemas. (p. 65)

### **La Identidad Laboral.**

Para Morales y Topa (2006) citando a Knippenberg menciona que la “identidad con la organización y con sus objetivos es la variable clave que brinda las bases para su identidad” (párr.3)

Ponssa (2008) considera que la identidad laboral “es esencial de la empresa que remite a los valores básicos y al propósito central de la organización, por lo que establece el fundamento para el desarrollo de la visión empresarial” (párr.1)

Por otro lado Gonzales (2008) lo define como “la personalidad de la entidad; esta personalidad es el conjunto de su historia, ética y su filosofía de trabajo, pero también está formada por los comportamientos cotidianos y las normas establecidas por la empresa”. (p.45)

Para el presente estudio de investigación se toma como referencia la definición de Sigmar Malvezzi para la comprensión y determinación de los resultados de la investigación.



Malvezzi (2001) define que “la identidad de toda persona y toda organización es un conjunto de atributos que les distingue de unos u otros; además, concibe a la identidad como la relación que tienen las personas con su rol ocupacional en el trabajo. En este sentido, los empleados se hacen útiles, desarrollando su propia empleabilidad “(p.36)

Señala que hoy en día, la empleabilidad significa saber mantenerse en el mercado laboral y no solo insertarse en él, también es necesario sentirse comprometido con los objetivos de la organización, otorgar un valor agregado a su desempeño, estar atento a los detalles en el proceso, cuidar e innovar en su propio desempeño para favorecer el desarrollo de sus propias competencias y disfrutar del trabajo que se realiza. (Malvezzi, 2001, p36)

El mismo autor asegura que la identidad laboral parte de las siguientes dimensiones: Motivación, Satisfacción laboral, Compromiso organizacional, Comunicación y Cultura Organizacional.

### **La motivación.**

De acuerdo de García (2010) señala que:

“Una estrategia en donde se promueven y se mantienen los principios y valores corporativos que orienten a los empleados a desarrollar un alto desempeño, de manera que esta conducta repercuta positivamente en los intereses y objetivos de la organización” (García, 2010, p15).

Zornoza (2004) “la motivación es la fuerza que hace iniciar, guiar y mantener un comportamiento, el cual permitirá alcanzar una meta u objetivo deseado.”(p.33)

A continuación se mencionan algunas teorías desarrolladas respecto a la motivación laboral: La teorías aprendidas de McClelland, las teorías de los dos factores de Herzberg, la teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow, el Modelo jerárquico de Alderfer, la Motivación intrínseca y extrínseca , la teoría de las Expectativas de Vroom, la teoría de la equidad de Adams, etc. Sin embargo, en esta sección de la fundamentación teórica, es necesario e

importante explicar la Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow en el ambiente laboral para generar identidad.

### **La teoría de Maslow y su relación con el mundo laboral**

La teoría de Maslow se puede aplicar fácilmente al entorno del trabajo. Para un empleado, el camino comienza cuando las necesidades de orden inferior (fisiología y seguridad) están cubiertas.

Por regla general, cuando una persona quiere trabajar, va a estar muy preocupada por recibir un salario. Pero no solo necesitará de su empresa una fuente de ingresos; la compañía debe proporcionar unas condiciones y un lugar para poder cumplir sus labores, como una oficina, o unas instalaciones para comer y/o descansar (necesidades fisiológicas).

Cuando estas primeras necesidades estén cubiertas, el trabajador se ocupará de contar con ciertos recursos fijos y de un ambiente laboral seguro y estable (seguridad). Por un lado, el empleado querrá acceder a una vida saludable; disponer, por ejemplo, de determinadas garantías en prevención de riesgos y seguridad laboral. Además, buscará y se mantendrá en su trabajo según la estabilidad financiera de la empresa, su consolidación en el sector y la confianza que transmita la gerencia hacia fuera -mercado- y hacia dentro -trabajadores-. El empleado, por tanto, orientará sus decisiones a encontrar desarrollos profesionales sólidos y que protejan sus intereses.

Una vez alcanzadas estos niveles básicos, el empleado va a querer satisfacer sus necesidades de afiliación. Las relaciones interpersonales en el trabajo son necesarias y efectivas. Si la empresa potencia la cooperación entre trabajadores, aumentará el rendimiento y generará un buen clima laboral. La comunicación a la hora de gestionar los planes de la empresa es importante; los empleados deben sentirse tenidos en cuenta para fomentar un sentimiento de pertenencia.

El empleado, posteriormente, desarrollará nuevas motivaciones y buscará ser exitoso en su trabajo, es decir: luchará por el reconocimiento de su labor.

Si la empresa y sus compañeros reconocen el mérito de su trabajo, el trabajador aumentará su confianza. Tanto la imagen que tiene el resto como la que tiene él de sí mismo será positiva y reforzará su personalidad, llevándolo en una sola dirección posible: hacia el éxito.

En el último nivel a alcanzar, el de la autorrealización, la persona querrá prosperar a nivel personal, y para ello debe ser un experto en lo que hace. Puede que necesite un trabajo difícil o un entorno menos supervisado en el que desarrollar su creatividad y gestionar los problemas a su manera. La empresa consciente de que el empleado puede promover y crear ideas para mejorar el negocio le proporcionará la situación adecuada, liberando el potencial del trabajador.

Así mismo, Zornoza (2004), menciona los diferentes tipos de motivación laboral:

*La mejora de las condiciones laborales.*

“Mejorar los factores higiénicos tendrá como resultado aumentar la motivación laboral, logrando así que el trabajador tenga un espacio adecuado donde pueda satisfacer sus necesidades y evitando una insatisfacción laboral” (párr.3)

*El enriquecimiento del trabajo.*

“Evitando que los trabajadores realicen actividades rutinarias y mecánicas, las cuales se pueden prevenir mediante la planificación y diseño de tareas.”(párr.4)

*La adecuación persona /puesto de trabajo*

“Buscar o contratar a la persona idónea para el puesto de trabajo, cuyos requisitos es tener el conocimiento, las habilidades y la experiencia suficiente para garantizar el trabajo, y sobre todo, que este motivado y demuestre interés por las características del trabajo.” (párr. 5)

### *La participación y delegación.*

Fomentar la participación y conferir la delegación de funciones, en esta forma de motivación los trabajadores deben conocer a la perfección sus puestos de trabajo, por lo se hace necesario que a su vez, este tipo de trabajadores participen en el diseño y planificación de su propio trabajo, debido que a partir de esta práctica se pueden ofrecer mejoras y modificaciones necesarias (párr. 6)

### *El reconocimiento del trabajo efectuado.*

“Esta política es importante para mantener viva la motivación y la mejora de las relaciones entre los subordinados y jefes o líderes.”(párr. 7)

### *Evaluación del rendimiento laboral.*

“Se debe evaluar el desempeño del trabajador mediante formas de acompañamiento o seguimiento facilitándole los resultados que implican el éxito o la mejora de su trabajo.”(párr. 8)

### *El establecimiento de objetivos.*

“Establecer objetivos y metas comunes entre subordinados y jefes para trabajar en equipos con una misma dirección y tiempo determinado. Cabe precisar, que el grado de cumplimiento de estos planteamientos debe ser revisado periódicamente.” (párr. 9).

### **Satisfacción Laboral.**

“La satisfacción en el trabajo como el sentimiento positivo ante la evaluación de las características del que se desempeña. La satisfacción laboral se basa en las actitudes y sentimientos que posee el trabajador ante su trabajo” (Robbins, 2009, p. 33).

Manene (2012) “la satisfacción laboral es la actitud que posee el trabajador

a su propio trabajo, dicha actitud está formada por las creencias y valores que el trabajador va desarrollando dentro su puesto de trabajo” (p. 97).

Para Robbins (2009) “existen consecuencias a cerca de la satisfacción o insatisfacción del trabajador hacia su trabajo. Robbins presenta cuatro comportamientos para entender las consecuencias de la insatisfacción” (p.34)

Entre las cuales se pueden mencionar: La salida, abandono o renuncia laboral de la organización en busca de nuevas expectativas laborales. La voz activa, que se refleja mediante las sugerencias de mejoras laborales o manifestaciones sindicales para tratar conflictos organizacionales con los gerentes de nivel superior. La lealtad, se expresa mediante la pasiva espera de que las condiciones laborales mejoren, también incluye hablar de manera optimista ante las críticas externas de la organización y críticas internas sobre la confianza de que la administración realice las cosas correctas. La negligencia, es una reacción pasiva al permitir que las actividades laborales empeoren, se manifiesta mediante el ausentismo, la impuntualidad, la dejadez, la minimización de esfuerzos provocando errores voluntarios e involuntarios mayores. (p.34)

### **Compromiso organizacional**

Robbins (2009) “el compromiso laboral es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas, y desea mantener una relación con ella” (p.79)

“Satisfacción es el estado en el que se encuentra el trabajador con su empresa” (p.75).

El compromiso laboral engloba las siguientes condiciones: La implicación, es una actitud vinculada con la lealtad de los trabajadores con la empresa, haciendo de su desempeño un servicio excelente al cliente interno y externo. La pertenencia, se desarrolla a medida que el trabajador tenga una opinión

favorable respecto a la empresa para la cual trabaja, también se demuestra mediante la lealtad y dese luego el excelente servicio ofrecido al cliente. La vinculación, relacionada a la atracción de los clientes externos y la integración de los clientes internos de la organización mediante la opinión positiva de los productos, servicios y marcas que genera la organización y la sobre la misma empresa. (p.75).

Robbins (2009) propone tres componentes de compromiso organizacional:

*Compromiso afectivo.*

“Se refiere a la conexión afectiva que posee el trabajador con su organización y la creencia de sus valores, disfrutan de su permanencia en ella. Los trabajadores mantienen un compromiso leal con la empresa “(Meyer y Allen, 1997, p.66)

*Compromiso de continuación.*

“Vínculo que se forma por el valor económico que se percibe por permanecer en la organización. Dejar la empresa implicaría encontrar pocas oportunidades de otro empleo, es decir el trabajador se vería perjudicado si renunciara.” (Meyer y Allen, 1997, p.67)

*Compromiso normativo.*

“Permanencia del trabajador en la organización por razones morales o éticos. El compromiso se genera porque el trabajador cree tener una deuda con la organización.” (Meyer y Allen, 1997, p.68)

**Comunicación.**

“La comunicación organizacional es un elemento de trabajo, el cual permite la transmisión de información en las organizaciones para relacionar sus necesidades e intereses con los de su personal y con la sociedad” (Martínez, 2009, p. 56).

Adicionalmente, la comunicación interna establece un clima organizacional motivado y de confianza logrando a su vez una identidad laboral por parte de sus trabajadores quienes ven la visión de la empresa como propia; manteniendo a todos los colaboradores en armonía, haciendo público las metas cumplidas de la empresa y favoreciendo el reconocimiento públicamente al desempeño. (p. 56).

“La comunicación presenta cuatro funciones dentro de una organización: control, motivación, expresión emocional e información” (Robbins, 2009, p. 72).

El control, el cual mediante la comunicación como herramienta permite y hace que sus trabajadores respeten las líneas de autoridad y sigan los lineamientos formales de la empresa, es decir, se puede controlar el comportamiento del personal. La motivación, ya que mediante la comunicación se puede expresar el reconocimiento de lo que se hace y es hecho por el trabajador para mejorar su rendimiento. La expresión emocional, ya que la comunicación permite a los trabajadores expresar sus frustraciones y sentimientos de insatisfacción y satisfacción. Una última función es la información, ya que mediante la transmisión de datos se puede identificar y evaluar las alternativas solución y toma de decisiones tanto en grupos como individualmente. (p. 72).

### **La cultura organizacional.**

Según Robbins (2009) “la cultura organizacional es un sistema de significado compartido por los miembros de una organización, que la distinguen de otras” (p. 525). Este sistema se conforma de siete principales características importantes para la empresa.

#### *Innovación y correr riesgo.*

“Grado en que se alienta a los empleados para que sean innovadores y corran riesgo” (p. 525)

#### *Minuciosidad.*

“Grado en que se espera que los empleados muestren exactitud, capacidad de análisis y atención a los detalles exactitud, análisis y atención por los detalles.” (p. 525)

#### *Orientación a los resultados.*

“Grado en que la gerencia se centra en los resultados más que en las técnicas y procedimientos para conseguirlos.” (p. 525)

#### *Orientación a las personas.*

“Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados en los integrantes de la organización.” (p. 525)

#### *Orientación a los equipos.*

“Grado en que las actividades laborales se originan en equipos más que individualmente.” (p. 525)

#### *Agresividad.*

“Grado en que las personas son osadas y competitivas, antes que despreocupadas.” (p. 525)

#### *Estabilidad.*

“El grado en que las actividades de la organización mantiene el estado de las cosas, en lugar de crecer.” (p. 525)

Robbins (2009) nos dice que “La cultura sirve como un mecanismo que crea sentido y permite el control, que orienta y da forma a las actitudes y comportamiento de los empleados” (p.527)

#### *Las funciones de las culturas.*

Para Robbins (2009) la cultura, además, cumple con varias funciones dentro de las organizaciones, es decir: define los límites de una organización



de otras, transmite identidad en sus integrantes, promueve el compromiso superando los intereses personales de cada uno de sus miembros, acrecienta la estabilidad del sistema social, sirve de mecanismo de control que orienta y formaliza las actitudes y comportamientos de los empleados. (Robbins, 2009, p.527)

Asimismo, Robbins (2009) afirma que lo importante de la cultura como influencia de la conducta de los colaboradores parece ser cada vez muy relevante en el sitio de labor de este tiempo. Es así que, en la medida que las instituciones maduren sus programas estratégicos para controlar, agregar equipos, empoderar a sus colaboradores y disminuir la formalización de procesos harán que todos sus miembros compartan el significado de su propia cultura y estén direccionados en los fines de las organizaciones.

Aparte de cumplir con las funciones descritas, Robbins (2009) sugiere que la cultura se aprende mediante historias, rituales, símbolos, lenguaje, etc. Las historias narran hechos con relación a la trayectoria de los fundadores de la organización las cuales tratan de transmitir reglas de la organización, éxitos sonados, reacción ante errores del pasado y dificultades organizacionales. Es decir, las historias anclan el presente en el pasado, las cuales explican la existencia de las practicas actuales de la organización. Los rituales, son acciones que se repiten y refuerzan los valores motivando y uniendo la fuerza laboral en las organizaciones. Los símbolos, transmiten a los empleados las funciones, distinciones y el rol que cumplen cada uno, desde la alta dirección y los grados de igualdad en una organización. El lenguaje, es la manifestación de la cultura en un idioma propio y convencional entre los miembros de la organización, mediante el lenguaje sus integrantes aceptan, promueven y preservan su cultura. (Robbins, 2009, p.647)

### **Relación de inteligencia emocional e identidad laboral**

Alcover, Carlos, Martínez y Mazo (2015) menciona lo siguiente:

“En la sociedad actual prima mucho lo tecnológico frente a lo humano”. En

las organizaciones se debería poner un mayor énfasis en cuestiones relacionadas al desarrollar la inteligencia emocional en los colaboradores para que consigan su identidad laboral. Por lo tanto, el grado que una persona se identifica con el trabajo que realiza mejora su autoimagen, un aspecto que está relacionado con el grado o nivel del rendimiento alcanzado por la persona. Que a la vez influye definitivamente en su autoestima. Tomando lo anterior como referencia, se podría confirmar que la identidad laboral es un vínculo que se genera entre empleado y empresa partiendo de la conectividad con su inteligencia emocional y, que se logra dar entre valores, misión y visión de la organización como tal. Asimismo, Salvador (2013), en su investigación demuestra que: “Los trabajadores comprometidos soportarían, si fuera preciso, situaciones más estresantes, lo que podría suponer que tendrían un mayor autocontrol” (p.255). Demostrándose definitivamente que, a mayor desarrollo de la inteligencia emocional, mayor compromiso e identidad laboral del trabajador.

#### **1.4. Formulación del problema:**

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, en el año 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio.**

El presente trabajo de investigación parte de la necesidad de mejorar el problema para ello se debe sustentar y justificar, según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.40-41) en los siguientes aspectos.

##### **Conveniencia.**

Conocer el nivel de inteligencia emocional e identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, es conveniente porque

obtendrá por primera vez resultados de una organización pública gubernamental, permitiendo proponer alternativas que generen el compromiso del trabajador con su centro laboral; al mismo tiempo que se gestione la inteligencia emocional. También se podrá implementar actividades, propuestas de especialistas que apoyen o mejoren estas dos variables en la organización.

### **Relevancia Social.**

Esta investigación trata de dar un aporte a todas las organizaciones gubernamentales y a los trabajadores públicos, en base a los resultados presentados. Al contar con trabajadores comprometidos y que desarrollen su inteligencia emocional se beneficia a toda la comunidad, además de buscar estrategias de mejora.

### **Valor Teórico.**

La presente investigación permitirá sistematizar la información recopilada sobre inteligencia emocional e identidad laboral en un organismo público. Debido a los múltiples problemas y dificultades que se presentan en las instituciones de gobiernos locales. Teniendo en cuenta que son instituciones que necesitan mayor modernización en su gestión para beneficio de la ciudadanía.

### **Implicaciones Prácticas.**

Esta investigación contiene una ejecución objetiva y concreta, ya que justifica el estudio de la identidad e inteligencia emocional del sector público; utilizando la observación y encuesta a los distintos trabajadores de la Municipalidad Distrital la esperanza

## **Utilidad Metodológica.**

Este estudio es importante porque es un tema socio – laboral, que usa procedimientos, técnicas e instrumentos para recolección de datos, que demostrando su validez y confiabilidad podrán ser empleados en otros trabajos de investigación. Servirá como referencia a los estudiantes que se interesen por investigar respecto a la relación entre estas variables, identidad e inteligencia emocional, y así poder ampliar sus conocimientos administrativos.

### **1.6. Hipótesis**

Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017

### **1.7. Objetivos**

#### **Objetivo General:**

Determinar la relación entre inteligencia emocional e identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017

#### **Objetivos Específicos:**

- Identificar la relación entre el auto-conocimiento y la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017
- Identificar la relación entre la auto- regulación y la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017
- Identificar la relación entre la auto-motivación y la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017
- Identificar la relación entre la empatía y la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017

- Identificar la relación entre las habilidades sociales y la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017

# MÈTODO

## **II. Método**

### **2.1. Diseño de Investigación:**

Es no experimental, transversal porque implica la observación del hecho en su medición natural sin ninguna intervención y de un tiempo determinado. Relacionar la inteligencia emocional con identidad laboral

### **2.2. Variables:**

#### **Inteligencia emocional**

**Indicadores:** Auto-conocimiento, Auto- regulación, Auto-motivación, Empatía, Habilidades Sociales

#### **Identidad laboral**

**Indicadores:** Motivación, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Comunicación, Cultura Organizacional

### **2.3. Operacionalización de variables:**

Tabla 1

Operacionalización de variables

*Inteligencia Emocional y su relación con la Identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital la Esperanza 2017*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición/Instrumento
<b>Inteligencia Emocional</b>	“La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.” Goleman (1999)	Identificar el nivel de inteligencia laboral del régimen CAS de la Municipalidad Distrital Esperanza a través del Test de Inteligencia Emocional (TIE) (León, 2014)	Auto-conocimiento	Conocerse así mismo	1,2,3,4,5,6	Ordinal
			Auto-regulación	Control de emociones	7,8,9,10,11,12	
			Auto-motivación	Canalizar las emociones	13,14,15,16,17,18	
			Empatía	Reconocer las emociones de los demás	19,20,21,22,23,24	
			Habilidades Sociales	Relacionarse con los demás	25,26,27,28,29,30	
				Influir en ellos		

Nota: Teoría basada en Goleman (1999)



Tabla 2

Operacionalización de variables

Inteligencia Emocional y su relación con la Identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital la Esperanza

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición/Instrumento
<b>Identidad Laboral</b>	“la identidad de toda persona y toda organización es un conjunto de atributos que les distingue de unos u otros; además, concibe a la identidad como la relación que tienen las personas con su rol ocupacional en el trabajo” (Malvezzi 2001)	Identificar el nivel de identidad laboral del régimen CAS de la Municipalidad Distrital a Esperanza a través de la escala de identidad modificada por Reyes (2014)	Motivación	Voluntad de esfuerzo	1,4,8,11,20	Ordinal
			Satisfacción Laboral	Actitudes hacia la empresa, compañeros de trabajo	5,13,15,17,18,21,24	
			Compromiso Organizacional	Involucran e Identifican con la empresa	2,22,25	
			Comunicación	Actualización con la empresa Proceso de intercambio y transmisión de información.	3,9	
			Cultura Organizacional	Conjunto de valores, tradiciones, creencias, normas y hábitos	6,7,10,12,14,16,19,23	

Nota: Teoría basada en Malvezzi (2001)

## 2.4. Población, muestra y muestreo:

### Población.

La población está constituida por el personal administrativo del régimen de contrato administrativo de servicios (CAS) y Nombrados de la Municipalidad Distrital La Esperanza, período 2017.

**Tabla 3**

*Distribución de la población de trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza, 2017.*

<b>Población</b>	<b>N°</b>
<b>Personal CAS</b>	152
<b>Personal Nombrado</b>	52
<b>TOTAL</b>	204

Nota: Información del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital La Esperanza

### Muestra.

204 trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza

### Muestreo.

Para la selección de los participantes se utilizó la técnica por conveniencia

### Criterios de selección.

#### *Criterios de inclusión.*

Los participantes encuestados se encuentran trabajando bajo Contrato Administrativo de Servicios y Nombrados. Excepcionalmente, el personal nombrado ha sido incluido en su totalidad.

#### *Criterios de exclusión.*

Quienes no están bajo la modalidad de CAS no participaron de la presente investigación.

## 2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

La técnica de la investigación utilizada es la encuesta, para medir ambas variables a evaluar inteligencia emocional e identidad laboral donde se utilizó instrumentos validado por otros autores, a través de cuestionarios

Tabla 2.4

*Técnicas e instrumentos*

Técnicas	Instrumentos	Informantes
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de inteligencia emocional elaborado por León (2014) anexo de la tesis Gálvez, H. (2015). Utilizando escala de Likert (1-5)	Personal administrativo con régimen CAS y Nombrados que trabajan en la Municipalidad Distrital de la Esperanza, período 2017
	Cuestionario de Identidad laboral de Reyes (2014) Utilizando escala de Likert (1-5)	Personal administrativo con régimen CAS y Nombrados que trabajan en la Municipalidad Distrital de la Esperanza, período 2017

*Nota:* Elaboración propia.

### **Validación y confiabilidad del instrumento:**

La validez se realizó con la revisión de los cuestionarios mediante juicio de expertos por la Dra. Álvarez Silva Ximena, Mg. Gonzales Otoy Miguel Angel y Bach. Malpica Risco Vhanya

Para la confiabilidad de los instrumentos de cada variable se aplicó el análisis de cronbach dando como primer resultado para la variable de inteligencia emocional un 0.933 y para la segunda variable de identidad laboral un 0.960

## **2.6. Métodos de análisis de datos:**

Las técnicas seleccionadas es de análisis es cuantitativo, mediante el programa SPSS 22 con la correlación de Sperman y el programa Microsoft Office Excel; para determinar la relación de la identidad laboral e inteligencia emocional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital La Esperanza

## **2.7. Aspectos éticos.**

La siguiente investigación sigue los lineamientos planteados por la Dirección de investigación de la Universidad César Vallejo, también se tuvo en cuenta el respeto por la propiedad intelectual, con un análisis de datos confiables.

# RESULTADOS

### III. Resultados

#### 3.1. Resultado del nivel de la variable Inteligencia emocional

Tabla 3.1

*Nivel promedio de la Variable Inteligencia Emocional*

VARIABLES	Nombrados		CAS	
	PROMEDIO	NIVEL	PROMEDIO	NIVEL
Inteligencia emocional	2.97	Medio	2.42	Medio
<b>DIMENSIONES</b>				
Autoconocimiento	2.97	Medio	2.42	Medio
Autorregulación	2.92	Medio	2.42	Medio
Automotivación	2.98	Medio	2.42	Medio
Empatía	2.98	Medio	2.45	Medio
Habilidades sociales	2.97	Medio	2.39	Medio

*Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.*

En la Tabla 3.1 se observa que el personal administrativo nombrado obtiene en promedio 89 de puntaje en inteligencia emocional de nivel medio, en tanto que sus respectivas dimensiones también tienen un comportamiento de nivel medio. También se observa que el personal administrativo CAS obtiene en promedio 73 de puntaje en inteligencia emocional de nivel medio, en tanto que sus respectivas dimensiones también tienen un comportamiento de nivel medio. Comparando ambos grupos se denota que el personal administrativo CAS obtiene similar nivel de inteligencia emocional que el personal nombrado pero con menor puntaje promedio.

### 3.2. Resultado del Nivel de la Variable de Identidad Laboral

Tabla 3.2  
Nivel promedio de la Variable Identidad Laboral

VARIABLES	Nombrados		CAS	
	PROMEDIO	NIVEL	PROMEDIO	NIVEL
Identidad laboral	3.07	Medio	2.59	Medio
<b>DIMENSIONES</b>				
Motivación	2.91	Medio	2.49	Medio
Satisfacción laboral	2.96	Medio	2.51	Medio
Compromiso organizacional	3.03	Medio	2.41	Medio
Comunicación	2.81	Medio	2.38	Medio
Cultura organizacional	3.36	Medio	2.84	Medio

*Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.*

En la Tabla 3.2 se observa que el personal administrativo nombrado obtiene en promedio 77 de puntaje en identidad laboral de nivel medio, en tanto que sus respectivas dimensiones también tienen un comportamiento de nivel medio. También se observa que el personal administrativo CAS obtiene en promedio 65 de puntaje en identidad laboral de nivel medio, en tanto que sus respectivas dimensiones también tienen un comportamiento de nivel medio. Comparando ambos grupos se denota que el personal administrativo CAS obtiene similar nivel de identidad laboral que el personal nombrado pero con menor puntaje promedio.

### 3.3. Identificar la relación entre el autoconocimiento y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017

Tabla 3.4

*Relación del autoconocimiento y la identidad laboral del trabajador*

Correlación Rho de Spearman		Autoconocimiento	Identidad laboral
Autoconocimiento	Coef. de correlación	1,000	0,926**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	204	204
Identidad laboral	Coef. de correlación	0,926**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	204	204

*Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.*

Muestra la relación existente entre las variables del autoconocimiento y la identidad laboral se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,926$  con nivel de significancia  $p = 0,000$  la cual quiere decir que el autoconocimiento se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.



### 3.4. Relación de la autorregulación y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

Tabla 3.5

*Relación de la autorregulación y la identidad laboral del trabajador*

Correlación Rho de Spearman		Autorregulación	Identidad laboral
Autorregulación	Coef. de correlación	1,000	0,931**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	204	204
Identidad laboral	Coef. de correlación	0,931**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	204	204

*Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.*

En la Tabla 3.3 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,931$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) la cual quiere decir que la autorregulación se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

### 3.5. Relación de la automotivación y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

Tabla 3.4.

*Relación de la automotivación y la identidad laboral del trabajador*

Correlación Rho de Spearman		Automotivación	Identidad laboral
Automotivación	Coef. de correlación	1,000	0,932**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	204	204
Identidad laboral	Coef. de correlación	0,932**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	204	204

*Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.*

En la Tabla 3.4 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,932$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) la cual quiere decir que la automotivación se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

### 3.6. Relación de la empatía y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

Tabla 3.7

*Relación de la empatía y la identidad laboral del trabajador*

Correlación Rho de Spearman		Empatía	Identidad laboral
Empatía	Coef. de correlación	1,000	0,931**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	204	204
Identidad laboral	Coef. de correlación	0,931**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	204	204

*Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.*

Se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,931$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) la cual quiere decir que la empatía se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

### 3.7. Relación de las habilidades sociales y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017

Tabla 3.6

*Relación de las habilidades sociales y la identidad laboral del trabajador*

Correlación Rho de Spearman		Habilidades sociales	Identidad laboral
Habilidades sociales	Coef. de correlación	1,000	0,932**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	204	204
Identidad laboral	Coef. de correlación	0,932**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	204	204

*Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.*

En la Tabla 3.8 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,932$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) la cual quiere decir que las habilidades sociales se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

3.8. **Relación entre la inteligencia emocional y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Tabla 3.3

*Relación de la inteligencia emocional y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017*

Correlación Rho de Spearman		Inteligencia emocional	Identidad laboral
Inteligencia emocional	Coef. de correlación	1,000	0,934**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	204	204
Identidad laboral	Coef. de correlación	0,934**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	204	204

*Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.*

La inteligencia emocional y la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza estadísticamente tiene una relación positiva directa ya que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,934$  con nivel de significancia de 0,000 siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) la cual quiere decir que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

### 3.9. Contrastación de hipótesis

#### 1. Planteamiento de la hipótesis

H0: No existe relación directa entre Inteligencia emocional y la Identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza 2017.

H1: Existe relación directa entre Inteligencia emocional y la Identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza 2017.

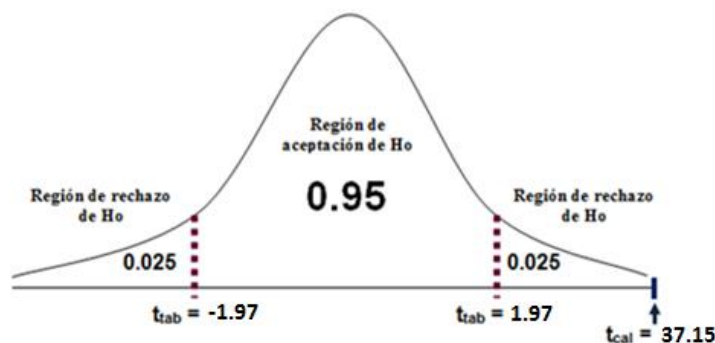
#### 2. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

#### 3. Estadística de prueba

$$t_{cal} = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

#### 4. Región crítica



#### 5. Estadístico de prueba

$$t_{cal} = 0.934 \times \sqrt{\frac{204-2}{1-(0.934)^2}} = 37.15$$

#### 6. Decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir: existe relación directa entre Inteligencia emocional y la Identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital la Esperanza 2017.

# **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### IV. DISCUSIÓN

En la investigación para identificar la relación en inteligencia emocional e Identidad laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital la Esperanza año 2017 .Se aplicó la correlación de Sperman, teniendo como resultado una relación positiva directa la cual quiere decir que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la identidad laboral en el personal administrativo.

De acuerdo con los resultados encontrados se puede decir que, cuando los trabajadores se auto-conocen se comprometen con la misión de la organización y asumen su rol participativo para que los objetivos estratégicos se cumplan. El conocimiento de uno mismo es una aptitud básica para poder reorientar la toma de decisiones, ser realistas respecto a nuestras habilidades y confianza en sí mismos” (Goleman, 1999, p.386). Coincidiendo de este modo, con la investigación de Herrarte (2015) “Identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo”, donde concluye que los trabajadores administrativos que laboran en la empresa de consumo masivo cuentan con un nivel de identidad alto, elemento que genera satisfacción y alto desempeño en que los cargos que poseen. Conclusión que aceptamos como válida al presentar la tabla 3.4, donde se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,926$  con nivel de significancia  $p=0,000$  la cual quiere decir que el autoconocimiento se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de La Esperanza.

La inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (Goleman, 1999, p.385). Por ello, coincidimos con la investigación de Romero (2016) "inteligencia emocional y clima organizacional", donde concluye que la inteligencia emocional tiene una relación con el clima organizacional debido a factores como relaciones interpersonales, empatía y comunicación, estos son parte fundamental en ambos”. “La autorregulación nos sirve para poder controlar las emociones para facilitar el desarrollo de las tareas en lugar de obstaculizarlas. La autorregulación permite ser más escrupulosos y recuperarse de



las tensiones emocionales” (Goleman, 1999, p.386). Tal como se muestra en la tabla 3.5, donde se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,931$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) lo cual, quiere decir que la autorregulación se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

La identidad laboral es un conjunto de atributos que les distingue de unos u otros; además se concibe como la relación que tienen las personas con su rol ocupacional en el trabajo. En este sentido, los empleados se hacen útiles, desarrollando su propia empleabilidad” (Malvezzi, 2001, p.36). La motivación es un sentimiento que “sirve para orientarse y avanzar hacia los fines u objetivos de la organización haciendo frente a las frustraciones y contratiempos” (Goleman, 1999, p.386), una dimensión de la inteligencia emocional que debe desarrollarse en todo trabajador para lograr ser altamente productivo. Coincidiendo de este modo, con Reyes (2014), en su investigación “Relación entre Identidad laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes”, donde concluye que, si existe relación entre identidad laboral y el desempeño laboral en el grupo de trabajadores, el grado de identidad laboral que existe es un grado alto, igual que el desempeño laboral. Conclusión que validamos al mostrar la tabla 3.6, donde se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0,932$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) lo cual, quiere decir que la automotivación se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

La empatía es la capacidad “mediante la cual se percibe lo que sienten los demás. Además, no hace ser capaces de evaluar las cosas desde otras aristas y reconocer el valor de las personas desde una amplia perspectiva de diversidad” (Goleman, 1999, p.386). Es una dimensión de la inteligencia emocional que fomenta en los trabajadores la ayuda y colaboración entre sí. Coincidiendo con la investigación de Bustamante, Kawakami y Reátegui (2012) "Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú”, donde concluye que encontró una correlación positiva media

entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional. Conclusión que respaldamos y aceptamos como valido porque un líder debe ser empático y aún más si dirige un grupo humano, que vienen a ser sus trabajadores o colaboradores. Tal como lo muestra la tabla 3.7, donde se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,931$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) lo cual quiere decir que la empatía se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

Las habilidades sociales permiten manejar las emociones en la interrelación con los demás trabajadores. Además, posibilita la interpretación adecuada de las situaciones y las redes sociales, interactuar con facilidad, utilizar habilidades de persuasión, dirección, negociación, resolución de disputas y trabajo en equipo (Goleman, 1999, p.386). Es una dimensión de la inteligencia emocional que se debe adquirir para así, poder vivir en armonía con las personas que nos rodean. Coincidiendo con la investigación de Ramos (2013) “La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los empleados de la alcaldía municipal de Llopango”, donde concluye que, en su mayoría los empleados cuentan con un grado de inteligencia alta e intermedia lo cual, hace inferir que los conocimientos y habilidades están y son parte de sus vidas, lo importante ahora es fortalecer dichas habilidades. Tal como lo muestra la tabla 3.8, donde se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0,932$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) lo cual, quiere decir que las habilidades sociales se relacionan significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

Es importante, resaltar la metodología empleada en el estudio, en la cual se consideró una muestra de 204 trabajadores gubernamentales de los cuales 152 trabajadores pertenecen al régimen CAS y 52 trabajadores son nombrados en el área administrativa, lo que permitió reflejar el estado actual de la identidad laboral y la inteligencia emocional en el ámbito de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, en el año 2017. Por tratarse de un estudio correlacional no se puede controlar los factores

°  
intervinientes de las variables en estudio como se observa; se recogió tal cual la percepción del trabajador.

El presente estudio también destaca que el personal administrativo nombrado obtiene en promedio 89 de puntaje en inteligencia emocional ubicándose en el nivel MEDIO, y el personal administrativo CAS obtiene un promedio 73 de puntaje en dicho nivel medio (tabla 3.1). En cuanto a la identidad laboral el personal administrativo nombrado obtiene en promedio 77 de puntaje en identidad laboral ubicándose en el nivel MEDIO y el personal administrativo CAS obtiene en promedio 65 de puntaje situándose en el mismo nivel medio de identidad laboral (tabla 3.2). Por tanto, todas las dimensiones de las variables en estudio y en conjunto deben ser examinadas por los funcionarios gubernamentales, es necesario someter a mejoras administrativas a la Municipalidad Distrital de La Esperanza, para brindar un eficiente y asertivo servicio a la comunidad.

# **CONCLUSIONES**

## **V. Conclusiones**

1. Se demuestra estadísticamente que existe una relación positiva directa ( $R=0,934$ .) entre inteligencia emocional e identidad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza. Por lo tanto, a mayor inteligencia emocional se espera un mayor nivel de Identidad laboral del personal administrativo en dicha entidad pública. Los resultados determinan que el 59.6% de los nombrados obtienen nivel medio en la inteligencia emocional y el 38.2% de los CAS se ubican en el mismo nivel. El 61.5% de los nombrados obtienen nivel medio en la identidad laboral y el 49.3% de los CAS obtienen nivel bajo.
2. Los resultados identifican que el coeficiente de correlación de spearman es  $R=0,926$  con nivel de significancia  $p=0,000$ , demostrando que el autoconocimiento se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.
3. Los resultados identifican que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,931$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) lo cual, quiere decir que la autorregulación se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.
4. Los resultados identifican que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0,932$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) lo cual, quiere decir que la automotivación se relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.
5. Los resultados identifican que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0,931$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) lo cual, quiere decir que la empatía se

relaciona significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

6. Los resultados identifican que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0,932$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ) lo cual, quiere decir que las habilidades sociales se relacionan significativamente con la identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

# **RECOMENDACIONES**

## **VI. Recomendaciones**

1. En base a los resultados, se sugiere desarrollar programas o cursos de capacitaciones contratando personal especializado a fin de fortalecer y desarrollar la inteligencia emocional, y crear así un mayor impacto en los trabajadores de manera que la influencia de esta, pueda generar el desarrollo de la identidad laboral. A fin de concientizar a la institución sobre su importancia y conseguir que el trabajador sea eficiente y eficaz en su puesto laboral público.
2. Establecer reuniones para hacer una retroalimentación a los trabajadores en temas de calidad del servicio y trato asertivo a la comunidad, logrando que se beneficien tanto los trabajadores como la institución.
3. Realizar el role playing para reforzar las habilidades del postulante CAS y pueda cubrir de manera eficiente el puesto de trabajo en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.
4. Implementar un call center para mejorar la atención de los usuarios en el Palacio municipal logrando así el cumplimiento de la misión institucional: el servicio a la comunidad.



## VII. Referencias

- Alcover, C., Martínez, D. y Rodríguez, F. (2003). Barreras a la contribución de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones al estudio de las relaciones laborales (II). Estudio exploratorio en una muestra de futuros profesionales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 19, núm. 2, 2003, pp. 135-157. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid: España.
- Bardales, E. (2014). Falta de compromiso = mal clima laboral + rotación de personas dentro de una empresa. *Redacción G* (03.10.2014). Gestión: El diario de economía y negocios del Perú, P. Empleo y Management.
- Bera. (2011). Ethical Guidelines for Educational Research. Recuperado el 03 de Mayo de 2017, de <https://www.bera.ac.uk/researchers-resources/publications/ethical-guidelines-for-educational-research-2011>
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. (Segunda reimpresión ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. Colombia: NomosS.A.
- Gamarra, G., Berrospi, F., Pujay, C., & Cuevas, R. (2013). Estadística e investigación. Lima: Edictorial San Marcos.
- Goleman, D. (2006). Inteligencia Social. New York: KAIROS.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación científica. (6ta. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Frienco, V y Itúrburo, J (2012) La Inteligencia La inteligencia Emocional en el éxito empresarial

García, V. (2010, 13 de septiembre) Todo sobre motivación laboral. (Homepage). Recuperado de:

<http://coyunturaeconomica.com/herramientas/motivación-laboral>

Goleman (1999). Inteligencia Emocional en la Empresa. New York: KAIROS.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª.ed.).

<http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%203%20Numero%204/comunicacion%20organizacional.htm>

León (2012) en su tesis ““Relación entre inteligencia emocional y estrategias de Manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio Internacional”.

Lira J. (18 de agosto 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Noticia de Empleo y Management del Diario Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>

Malvezzi, S (2001) Psicología de las Organizaciones y del Trabajo (p. 48-68)

Manene, L. (2012, 16 de septiembre) La motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías. (Homepage). Recuperado de:

<http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>

Morales, F. y Topa, G. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. Recuperado de: [http://www.um.es/analesps/v22/v22\\_2/08-22\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v22/v22_2/08-22_2.pdf)

Perú. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Estadística laborales (2015).  
Recuperado de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=93&tip=9>

Ponssa, E. (2008). La identidad organizacional, los valores y paradigmas.  
Recuperado de  
[http://www.vet.unicen.edu.ar/html/Areas/Economia%20y%20Admin%20Rural/Material/2008/Organizacion%20y%20gestion%20de%20empresas/Doc\\_tematico2\\_Identidad\\_Valores\\_Paradigma.pdf](http://www.vet.unicen.edu.ar/html/Areas/Economia%20y%20Admin%20Rural/Material/2008/Organizacion%20y%20gestion%20de%20empresas/Doc_tematico2_Identidad_Valores_Paradigma.pdf)

Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional (13ª. ed.). México: Pearson.

Salvador, C. (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology-2012, Vol. 46, Núm. 2, pp. 255-260. Universidad de Almería, España.

Zornoza, L. (2004) Motivación laboral. (Homepage). Recuperado de:  
<http://www.gestiopolis.com/motivacion-laboral/>

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Instrumento

### CUESTIONARIO (ANÓNIMO)

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una “X” en el espacio a la derecha la opción que considere más apropiada y refleje su forma de pensar. Es muy importante que responda con la mayor sinceridad posible.

Preguntas		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
1.	Reconoce con facilidad sus propias emociones.					
2.	Identifica con rapidez el factor o evento desencadenante de su emoción					
3.	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás.					
4.	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a usted.					
5.	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.					
6.	Mantiene control de sus reacciones.					
7.	Sabe decir “No” cuando algo no le conviene.					
8.	Se recupera con facilidad de los malos momentos.					

<b>9.</b>	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.					
<b>10.</b>	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.					
<b>11.</b>	Procura aprender de sus errores y faltas.					
<b>12.</b>	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.					
<b>13.</b>	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado.					
<b>14.</b>	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.					
<b>15.</b>	Hace las cosas lo mejor que puede.					
<b>16.</b>	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.					
<b>17.</b>	Está orgulloso(a) de sus logros y aportes.					
<b>18.</b>	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.					
<b>19.</b>	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.					

<b>20.</b>	Sabe identificar los sentimientos de los demás.					
<b>21.</b>	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la(s) persona(s).					
<b>22.</b>	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.					
<b>23.</b>	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.					
<b>24.</b>	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.					
<b>25.</b>	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.					
<b>26.</b>	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto.					
<b>27.</b>	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer.					
<b>28.</b>	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.					
<b>29.</b>	Cuando trabaja en equipo se adapta fácilmente y coopera.					
<b>30.</b>	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.					

## Anexo 02: Instrumento



### CUESTIONARIO (ANÓNIMO)

Buen día, con la finalidad de cumplir con un trabajo de investigación, requerido por nuestra Universidad, agradecemos su apoyo en responder el cuestionario.

MARQUE CON UN ASPA LA ALTERNATIVA QUE CREA CONVENIENTE

EDAD: ... GENERO: M ☐ F ☐ FECHA: TIEMPO DE TRABAJO...

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados a las cuales usted tendrá que responder según su criterio si está de acuerdo o no, para la cual deberá leer detenidamente cada afirmación y marcar con una "x" en la casilla correspondiente tomando en cuenta la escala de respuesta, que se le presentan a continuación. Debe responder a todas y cada uno de los enunciados sin dejar uno en blanco. Sigue el ejemplo O:

N°	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	A veces	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	Me gusta trabajar en equipo...		X			

Agradecemos su participación, los resultados serán totalmente **confidenciales**.

.	Agradecemos su participación, los resultados serán totalmente <b>CONFIDENCIALES</b> .	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	A veces	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Me da gusto estar en mi trabajo diariamente.					
2	Considero que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la empresa.					



3	Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral.					
4	Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo.					
5	Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual					
6	Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.					
7	Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa.					
8	Me molesta tener que estar en mi trabajo después de la hora de salida.					
9	Me intereso por leer la información que la empresa coloca en las murales para mantenerme informado.					
10	Considero como propios los valores de esta institución y el práctico en mi área laboral y personal.					
11	Siente Energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar.					
12	Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento.					
13	Estoy contento con la empresa en donde trabajo.					
14	Me siento parte importante y valiosa de esta empresa.					
15	Me apasiona hablar con mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo.					

16	Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa.					
17	Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria.					
18	Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conformados el equipo de mi área de trabajo.					
19	Fuera de mi horario de trabajo me considero parte de la empresa.					
20	Me apasiona el trabajo que realizo.					
21	Me gusta asistir a mi trabajo.					
22	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.					
23	Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes respecto a mi trabajo.					
24	Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa.					
25	Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades.					

Muchas Gracias

### Anexo 03:

#### Inteligencia emocional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

Inteligencia emocional	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	30 - 68	11	21.2	81	53.3
Medio	69 - 111	31	59.6	58	38.2
Alto	112 - 150	10	19.2	13	8.6
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 59.6% de los nombrados obtienen nivel medio en la inteligencia emocional y el 21.2% tienen nivel bajo; también se denota que el 53.3% de los CAS obtienen nivel bajo en la inteligencia emocional y el 38.2% tienen nivel medio.

#### El autoconocimiento del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.

Autoconocimiento	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	6 - 13	10	19.2	82	54.0
Medio	14 - 22	32	61.5	54	35.5
Alto	23 - 30	10	19.2	16	10.5
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 61.5% de los nombrados obtienen nivel medio en el autoconocimiento y el 19.2% tienen nivel bajo; también se denota que el 54.0% de los CAS obtienen nivel bajo en el autoconocimiento y el 35.5% tienen nivel medio.

**La inteligencia emocional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Autorregulación	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	6 - 13	12	23.1	73	48.0
Medio	14 - 22	30	57.7	71	46.7
Alto	23 - 30	10	19.2	8	5.3
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 57.7% de los nombrados obtienen nivel medio en la autorregulación y el 23.1% tienen nivel bajo; también se denota que el 48.0% de los CAS obtienen nivel bajo en la autorregulación y el 46.7% tienen nivel medio.

**El autoconocimiento del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Automotivación	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	6 - 13	12	23.1	81	53.3
Medio	14 - 22	31	59.6	56	36.8
Alto	23 - 30	9	17.3	15	9.9
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 59.6% de los nombrados obtienen nivel medio en la automotivación y el 23.1% tienen nivel bajo; también se denota que el 53.3% de los CAS obtienen nivel bajo en la automotivación y el 36.8% tienen nivel medio.

**La empatía del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Empatía	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	6 - 13	11	21.2	81	53.3
Medio	14 - 22	31	59.6	58	38.2
Alto	23 - 30	10	19.2	13	8.6
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 59.6% de los nombrados obtienen nivel medio en la empatía y el 21.2% tienen nivel bajo; también se denota que el 53.3% de los CAS obtienen nivel bajo en la empatía y el 38.2% tienen nivel medio.

**Las habilidades sociales del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Habilidades sociales	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	6 - 13	11	21.2	81	53.3
Medio	14 - 22	31	59.6	59	38.8
Alto	23 - 30	10	19.2	12	7.9
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 59.6% de los nombrados obtienen nivel medio en las habilidades sociales y el 21.2% tienen nivel bajo; también se denota que el 53.3% de los CAS obtienen nivel bajo en las habilidades sociales y el 38.8% tienen nivel medio.

**La identidad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Identidad laboral	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	25 - 57	10	19.2	75	49.3
Medio	58 - 92	32	61.5	61	40.1
Alto	93 - 125	10	19.2	16	10.5
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 61.5% de los nombrados obtienen nivel medio en la identidad laboral y el 19.2% tienen nivel bajo; también se denota que el 49.3% de los CAS obtienen nivel bajo en la identidad laboral y el 40.1% tienen nivel medio.

**La motivación del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Motivación	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	5 - 11	12	23.1	75	49.3
Medio	12 - 18	30	57.7	62	40.8
Alto	19 - 25	10	19.2	15	9.9
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 57.7% de los nombrados obtienen nivel medio en la motivación y el 23.1% tienen nivel bajo; también se denota que el 49.3% de los CAS obtienen nivel bajo en la motivación y el 40.8% tienen nivel medio.

**La satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Satisfacción laboral	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	7 - 16	10	19.2	76	50.0
Medio	17 - 25	32	61.5	61	40.1
Alto	26 - 35	10	19.2	15	9.9
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 61.5% de los nombrados obtienen nivel medio en la satisfacción laboral y el 19.2% tienen nivel bajo; también se denota que el 50.0% de los CAS obtienen nivel bajo en la satisfacción laboral y el 40.1% tienen nivel medio.

**El compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Compromiso organizacional	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	3 - 6	11	21.2	76	50.0
Medio	7 - 11	32	61.5	61	40.1
Alto	12 - 15	9	17.3	15	9.9
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 61.5% de los nombrados obtienen nivel medio en el compromiso organizacional y el 21.2% tienen nivel bajo; también se denota que el 50.0% de los CAS obtienen nivel bajo en el compromiso organizacional y el 40.1% tienen nivel medio.

**La comunicación del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Comunicación	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	2 - 4	15	28.8	79	52.0
Medio	5 - 7	30	57.7	58	38.2
Alto	8 - 10	7	13.5	15	9.9
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 57.7% de los nombrados obtienen nivel medio en la comunicación y el 28.8% tienen nivel bajo; también se denota que el 52.0% de los CAS obtienen nivel bajo en la comunicación y el 38.2% tienen nivel medio.

**El cultura organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017.**

Cultura organizacional	Escala	Nombrados		CAS	
		N°	%	N°	%
Bajo	9 - 20	10	19.2	75	49.3
Medio	21 - 33	32	61.5	60	39.5
Alto	34 - 45	10	19.2	17	11.2
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

Nota: Aplicación de los cuestionarios de investigación, MDLE – 2017.

Se observa que el 61.5% de los nombrados obtienen nivel medio en la cultura organizacional y el 19.2% tienen nivel bajo; también se denota que el 49.3% de los CAS obtienen nivel bajo en la cultura organizacional y el 39.5% tienen nivel medio.



Anexo 4: Evidencias





